Artikel 1: Definities

1.1 *Postea B.V.*:
Postea B.V., handelend onder de naam BSW Pensioen en Pensioendesk Arnhem gevestigd te Arnhem aan de Arnhemsestraatweg 17 – 6881 NB Velp, hierna te noemen: “BSW”.

1.2 *Opdrachtgever*:
De natuurlijke of rechtspersoon aan wie BSW enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.

1.3 *Opdracht*:
De door Opdrachtgever aan BSW verstrekte Opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een financieel product.

1.4 *Financieel Product:*
Het pensioenadvies waarover BSW zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan BSW zal bemiddelen.

1.5 *Financiële Instelling*:
De partij bij wie het financiële product wordt afgesloten.

Artikel 2: Opdracht

2.1 Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en BSW wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat BSW een Opdracht schriftelijk heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. BSW is bevoegd om aan haar verstrekte Opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren, ook nadat zij voor het verrichten van werkzaamheden een offerte aan Opdrachtgever heeft verstuurd.

2.2 Alle aan BSW verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met BSW en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij BSW werkzame persoon zal worden uitgevoerd.

2.3 Aan BSW verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van BSW, niet tot een resultaat-verplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte Opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.

2.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door BSW opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte Opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.

2.5 Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders en/of vennoten van BSW en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurders/vennoten en/of andere voor haar werkzame personen niet meer voor BSW werkzaam zijn.

2.6 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar Opdrachtgever bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door BSW zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 3: Aanbiedingen en offertes van Financiële Instellingen en adviezen BSW

3.1 Door BSW namens een Financiële Instelling aan Opdrachtgever gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Financiële Instelling.

3.2 Aan door BSW gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in de maandlasten van Opdrachtgever, kan Opdrachtgever geen rechten ontlenen. Deze berekeningen dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Pas wanneer een Financiële Instelling een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan BSW een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

3.3 Door BSW aan Opdrachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving. Pas wanneer een Financiële Instelling een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan BSW een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

Artikel 4: Communicatie

4.1 In het geval Opdrachtgever enig digitaal bericht aan BSW heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht BSW heeft bereikt indien hij een bevestiging van de ontvangst daarvan, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, heeft ontvangen.

4.2 Algemene, al dan niet op Internet, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever, door BSW verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door BSW gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van BSW het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.

4.3 Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan BSW heeft bekend gemaakt, mag BSW erop vertrouwen dat Opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.

Artikel 5: Inschakeling derden

5.1 Het is BSW toegestaan om bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht indien nodig gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden gemoeide kosten worden doorbelast aan Opdrachtgever.

5.2 Voor zover BSW bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht gebruik moet maken van door externe adviseurs opgestelde adviezen, waaronder begrepen adviezen van accountants, advocaten, fiscalisten etc., zal zij daarbij zoveel mogelijk tevoren overleg plegen met Opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. BSW is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.

5.3 BSW is, op gelijke wijze als voor haar eigen werknemers, verantwoordelijk voor de door haar bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht ingeschakelde derden, die niet zijn aan te merken als externe adviseur in de zin van het hiervoor in artikel 5.2. bepaalde, zoals uitzendkrachten, externe administratiebureaus etc.

Artikel 6: Honorarium en betaling

6.1 Het voor haar dienstverlening aan BSW toekomende honorarium kan begrepen zijn in de aan Opdrachtgever door de financiële instelling in rekening te brengen bedragen of er kan een uurtarief of vast honorarium worden overeengekomen. Partijen maken hier op voorhand afspraken over indien het honorarium uit andere componenten bestaat dan de door BSW van de financiële instelling ontvangen vergoedingen.

6.2 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Opdrachtgever doorberekend. BSW is gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na het accepteren van de Opdracht stijgingen voordoen in de kosten van materialen of diensten die voor de uitvoering van de Opdracht nodig zijn, en/of van andere kosten, welke de kostprijs van BSW beïnvloeden.

6.3 Facturen van BSW dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 15 dagen na de factuurdatum op de door BSW voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.

6.4 Indien Opdrachtgever verschuldigde facturen niet binnen de gestelde termijnen voldoet, zal BSW aanmaningen versturen. De verschuldigde bedragen zullen dan worden verhoogd met € 5,- aanmaningskosten per verstuurde aanmaning.

6.5 Voor zover BSW namens een Financiële Instelling renten of premies aan Opdrachtgever in rekening brengt, dient Opdrachtgever zich te realiseren dat het niet, of niet tijdig, voldoen van in rekening gebrachte premies en/of rente tot gevolg kan hebben dat de door hem afgesloten verzekeringen en/of voorzieningen geen dekking bieden voor het verzekerde risico, dan wel kan leiden tot executoriale verkoop van de onroerende zaak waarop een afgesloten hypotheek betrekking heeft.

6.6 Verrekening door Opdrachtgever van door BSW voor haar dienstverlening in rekening gebrachte bedragen met een door Opdrachtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door Opdrachtgever in verband met een door deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door BSW uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.

6.7 Indien Opdrachtgever de door BSW in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, raakt Opdrachtgever, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling nodig zal zijn, over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft om het openstaande bedrag aan BSW te voldoen kan BSW de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten. De hoogte van de buitengerechtelijke incassokosten wordt vastgesteld op 15% van het bedrag waarvan betaling wordt gevorderd, met een minimum van € 50,-.

6.8 Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds eerst ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij anders schriftelijk overeengekomen, zelfs al vermeldt Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

6.9 Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van BSW aanleiding geeft, is BSW bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de Opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.

Artikel 7: Informatie van Opdrachtgever

7.1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan BSW die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht. Hieronder dient onder andere, doch niet uitsluitend, te worden begrepen een situatie waarin er zodanige veranderingen optreden in de gezinssamenstelling, het inkomen of de vermogenssituatie van Opdrachtgever, dat BSW haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.

7.2 BSW kan slechts ten opzichte van Opdrachtgever aan de op haar rustende zorgverplichting voldoen indien Opdrachtgever het in 7.1 bepaalde strikt naleeft.

7.3 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen Opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van BSW zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is BSW bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de Opdracht. Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan BSW verschafte informatie.

Artikel 8: Aansprakelijkheid van BSW

8.1 Iedere aansprakelijkheid van BSW alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door BSW bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van BSW wordt uitgekeerd, inclusief het door BSW te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.

8.2 In het geval de in artikel 8.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van BSW in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van BSW alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door BSW bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, beperkt tot maximaal het totaal van het, ter zake de Opdracht die aan de ontstane schade ten grondslag ligt, aan de Opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium. Indien BSW geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van BSW en de hare beperkt tot de door de Financiële Instelling aan Opdrachtgever in rekening gebrachte premie.

8.3 De uitvoering van de verstrekte Opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor Opdrachtgever geen rechten ontlenen.

8.4 BSW is nimmer aansprakelijk voor schade welke door de Opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of ontijdige door de Opdrachtgever verstrekte inlichtingen.

8.5 BSW is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door BSW gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door BSW kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.

8.6 BSW is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan BSW verzonden (email)berichten BSW niet hebben bereikt.

8.7 BSW is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat de Opdrachtgever de aan hem in rekening gebrachte premies en/of renten voor door hem, na bemiddeling van BSW, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.

8.8 BSW is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door Opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken.

8.9 BSW is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die veroorzaakt wordt doordat de Financiële Instelling er niet of niet tijdig voor zorg draagt dat de voor het passeren van de hypotheekakte benodigde stukken gereed zijn en/of de geldmiddelen niet of tijdig bij de notaris in depot staan.

8.10 In het geval BSW adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaft BSW een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. BSW is nimmer aansprakelijk voor schade zijdens Opdrachtgever of derden, die direct of indirect voortvloeit uit een (tegenvallende) waardeontwikkeling van financiële producten en/of (het tegenvallen van) resultaat, rendement, rentabiliteit e.d. van financiële producten. Voorts is BSW niet aansprakelijk voor schade die wordt geleden als gevolg van fouten of onjuistheden in van derden, onder wie begrepen enige Financiële Instelling, afkomstige prognoses omtrent een te behalen resultaat, rendement, rentabiliteit e.d.

8.11 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van BSW voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten.

8.12 Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met BSW indien BSW zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens Opdrachtgever te voldoen. Betalingsverplichtingen welke zijn ontstaan voor het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen onverminderd door Opdrachtgever te worden nagekomen.

Artikel 9: Overmacht

9.1 BSW is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor BSW redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van BSW ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.

9.2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van BSW geldt in ieder geval niet als toerekenbaar en komt niet voor haar risico in geval van verzuim en/of tekortkoming door of bij haar leveranciers, onderaannemers, vervoerders en/of andere ingeschakelde derden, bij brand, werkstaking of uitsluiting, relletjes of oproer, oorlog, overheidsmaatregelen, waaronder uitvoer-, invoer- of doorvoerverboden, vorst en alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn dat gebondenheid niet meer van BSW kan worden gevergd.

Artikel 10: Bescherming persoonsgegevens

10.1 Op de door Opdrachtgever aan BSW verstrekte persoonsgegevens is het Privacy reglement van BSW van toepassing, te vinden op www.bsw.nl.

10.2 Indien Opdrachtgever na eerst toestemming te hebben gegeven, later alsnog bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van BSW, zal BSW de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

Artikel 11: Klachteninstituut

11.1 BSW is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.019559. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever voor advies worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijke rechter.

Artikel 12: Verval van recht

12.1 Klachten met betrekking tot door BSW verrichte werkzaamheden of de hoogte van de door haar in rekening gebrachte bedragen, dienen, op straffe van verval van recht, schriftelijk en binnen 60 dagen nadat Opdrachtgever de stukken, informatie of factuur waarop zijn klacht betrekking heeft, heeft ontvangen, dan wel redelijkerwijze kennis had kunnen nemen van de door hem geconstateerde tekortkoming in de prestatie van BSW, te worden ingediend bij BSW. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.

12.2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door BSW verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

Artikel 13: Diversen

13.1 Op alle door BSW uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde Opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.

13.2 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen BSW en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.

13.3 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden BSW slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen BSW en Opdrachtgever zijn overeengekomen.

13.4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten, alle overige bepalingen blijven hun gelding onverkort behouden.

13.5 BSW is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval BSW tot tussentijdse wijziging overgaat stelt zij Opdrachtgever daarvan in kennis onder gelijktijdige toezending van de aangepaste algemene voorwaarden. Opdrachtgever is gerechtigd binnen 30 dagen na de datum waarop hij in kennis is gesteld van de betreffende wijzigingen tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden bezwaar te maken. Alsdan treden partijen in overleg over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Indien Opdrachtgever tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden geen bezwaar maakt beheersen deze vanaf de door BSW genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.